

平成28年度 行政相談週間

— 10月17日(月)～23日(日) —

困ったら 一人で悩まず 行政相談

- 「行政相談」は、総務省が全国 5,000 人の行政相談委員と協力し、国民の皆様からの行政に関する様々な苦情・意見・要望などのご相談を受け付け、行政の制度・運営の改善に生かす仕組みです。
- 今回、50 回目を迎える「行政相談週間」では、広く国民の皆様に行行政相談をご利用していただくため、次のような取組を行います。
 - ・ 国の行政機関・地方公共団体・弁護士等の専門家が参加して、ワンストップでご相談に対応する「一日合同行政相談所」を全国 176 か所で開設します。
 - ・ 行政相談委員が地域の身近な場所やイベント会場などで行政相談所を開設します。
- この機会にぜひ行政相談をご利用ください。

(参考) 平成27年度には、全国 174 か所で一日合同行政相談所を開設し、12,214 件の相談を受け付けました。



平成27年10月23日
宇都宮市



平成27年10月19日
札幌市



平成27年10月20日
櫃原市

(連絡先) 行政評価局行政相談課
担 当：楠原、杉谷、岸原
電 話：03-5253-5420
FAX：03-5253-5426
E-mail:kans2009@soumu.go.jp

行政相談とは？

◆ 行政に関する苦情、意見・要望を受け付け、解決・実現を促進する制度！

- 行政相談は、公正・中立の立場から、役所の仕事に関する苦情、行政の制度・運営の改善についての意見・要望などのご相談を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度・運営の改善にいかしています。

- 具体的には、次のような相談を受け付けています。

<具体的な相談の例>

【年金】国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格要件や受給額を教えてください

【道路】国道に危険な箇所があるので、改修してほしい

【雇用】離職票を会社に発行してもらうようにしてほしい

【社会福祉】児童扶養手当の受給資格について教えてください

【窓口】手続や申請をどこにしたらよいか分からないので、教えてください

- 相談は無料で、難しい手続は不要です。秘密は固く守られます。

行政相談週間での取組

◆ 全国 176か所で、一日合同行政相談所を開設！

- 行政相談週間を中心に、全国 176 か所のデパート、ショッピングセンターや文化会館などの、国民の皆さまに身近な場所で、一日合同行政相談所を開設します（10月14日以降に開設する一日合同行政相談所は「資料1」参照）。

- 一日合同行政相談所では、法務局、国税局、労働局など国の行政機関、地方公共団体や、弁護士、司法書士などの各種専門家が一堂に会し、ワンストップで国民の皆さまからの様々なお相談を受け付けます。

◆ 行政相談委員の相談所も全国各地に開設！

- 全国約 5,000 人の行政相談委員が、市区役所・町村役場、公民館などで開設している相談所のほか、区域の広い市区町村や交通の不便な地域を巡回したり、地域の行事に出向いたりして、ご相談を受け付けます。

◆ 行政相談を知っていただく各種広報活動を実施！

- ポスターの掲示、一日合同行政相談所の開設チラシの配布、パネル等による改善事例の紹介のほか、総務省行政評価局行政相談課ツイッター、総務省ホームページ、政府広報オンラインなどにより、行政相談制度を知っていただくための広報活動を集中的に実施します。



平成 28 年度行政相談周知用ポスター

- ・ 総務省行政評価局行政相談課ツイッター

@MIC_soudan



- ・ 総務省ホームページ

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html



- ・ 政府広報オンライン

<http://www.gov-online.go.jp/>



行政相談の主な改善事例

【事例 1：利用されなくなった横断歩道橋を撤去してほしい】

〈相談概要〉

廃校となった小学校前に設置されている横断歩道橋は、小学校が廃校となる以前は、通学路として利用されていたが、現在は利用する人がほとんどいない。横断歩道橋の橋脚で歩道が狭くなっており、通行しにくいので、横断歩道橋を撤去してほしい。

〈改善結果〉

河川国道事務所に連絡した結果、横断歩道橋が撤去され、新たに歩行者用信号機や横断歩道が設置されました。

改善前



改善後



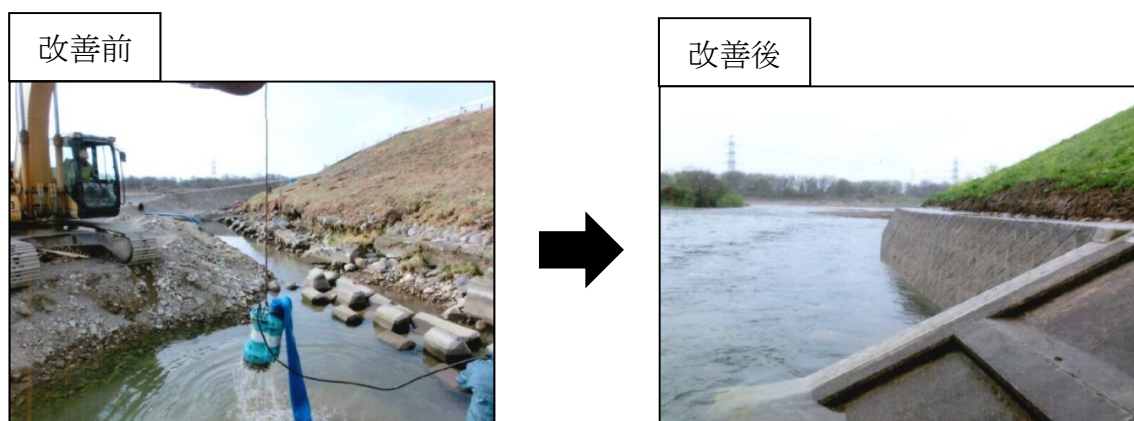
【事例2：壊れた堤防の補修】

〈相談概要〉

堤防の下部が深くえぐれており、大雨による増水などにより堤防が崩壊する危険があると思うので補修してほしい。

〈改善結果〉

土木事務所に連絡した結果、堤防が補修されました。



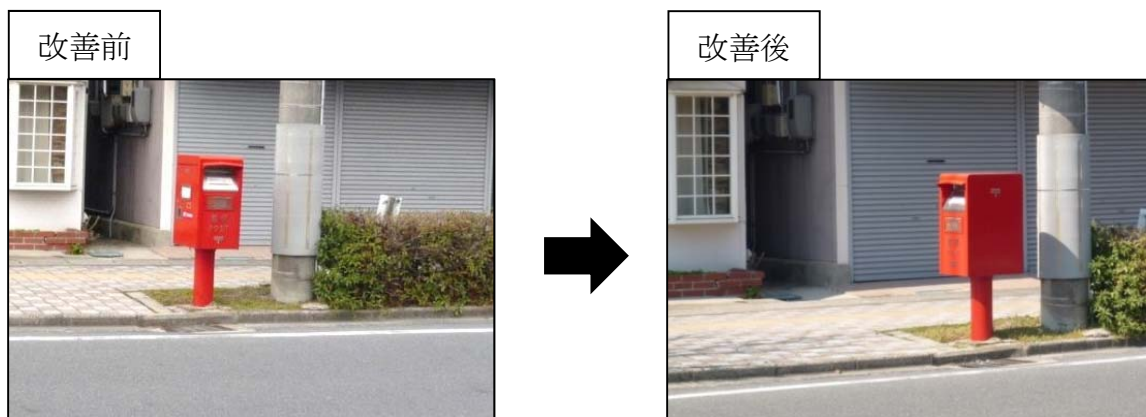
【事例3：郵便ポストの投函口の向きを変更】

〈相談概要〉

郵便ポストの投函口が車道に向いており、危険なので改善してほしい。

〈改善結果〉

相談を受けた管区行政評価局が、郵便ポストの設置状況について調査を実施し、日本郵便（株）に改善を図るよう通知した結果、歩行者と車両が接触する危険があるもの、歩行者の通行の妨げとなっているものの改善や、車いす使用者が利用しやすいようにするなどの改善が全国的に実施されました。



通常の行政相談窓口

◇ 電話「行政苦情 110 番」



全国どこからでも お こまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん
0570-090110 におかけください。
(※) お近くの管区行政評価局・行政評価事務所につながります。
NTTコミュニケーションが定める通話料がかかります。
一部の IP 電話では、利用できない場合があります。
相談内容の正確な把握のため、通話内容を録音させていただいております。

◇ インターネット



行政相談受付アドレス
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

行政相談受付 ネット 検索 で検索可能です。



(※) 24 時間 365 日受け付けております (回答は平日の日中となります)。

◇ 来訪、FAX、お手紙でも相談を受け付けます。



全国の都道府県庁所在地等 50 か所に設置された管区行政評価局・行政評価事務所で対応します (「資料 2」参照)。

◇ 総合行政相談所 (全国 19 都市、21 か所)



全国 19 都市 21 か所のデパートなどに、お買物のついでなどにお気軽にお立ち寄りいただけるよう、総合行政相談所を設置しています (詳細は「資料 3」参照)。

◇ 行政相談委員 (全国に約 5,000 人)



行政相談委員は、総務大臣から委嘱を受けた民間のボランティアで、無償で国民の皆さまの身近な相談相手として活動しています。全国に約 5,000 人 (各市 (区) 町村に 1 人以上) 配置されています。

市区役所・町村役場や公民館などの公共施設などで定期的に相談所を開設し、ご相談を受け付けます。

「困りごとがあるけど、行政機関の窓口で相談するのは気が進まない」と考えている方は、お近くの行政相談委員にお気軽にご相談ください。